

## Bijlage H Programma van Eisen

### Algemene eisen

1.	Het verantwoordelijk management en het met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2.	Opdrachtnemer is bereid om gedurende de looptijd van het contract aan te tonen blijvend financieel gezond te zijn en overlegt, indien door de Aanbestedende Dienst gewenst, jaarlijks binnen 6 maanden na einde boekjaar het jaarverslag.
3.	Opdrachtnemer informeert de Aanbestedende Dienst over veranderingen binnen de organisatie van Opdrachtnemer die invloed kunnen hebben op de dienstverlening richting de Aanbestedende Dienst.
4.	De Aanbestedende Dienst verlangt van Opdrachtnemer na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. De Aanbestedende Dienst zal dit verzoek niet later dan drie maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de Opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
5.	Opdrachtnemer garandeert onafhankelijkheid en is leverancier-neutraal.

### Eisen ten aanzien van de Dienstverlening

6.	<p>Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een volledig inhuurproces voor de Aanbestedende Dienst uit te voeren. Daarbij worden tenminste de volgende deelprocessen onderkend die tevens in de hierop volgende Eisen nader worden uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afhandelen van de ingediende aanvragen voor Tijdelijke medewerkers, inclusief de administratie en contractuele afhandeling in het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde inhuurbeheersysteem;</li> <li>• Werving en selectie van geschikte Kandidaten (onder andere door actief te zoeken in de markt naar Kandidaten en functieprofielen op te stellen);</li> <li>• Contracteren van zzp-er, intermediairs en toeleveranciers van geschikte Kandidaten;</li> <li>• Urenregistratie en accordering van deze uren voor alle Tijdelijke medewerkers in het door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde inhuurbeheersysteem;</li> <li>• Afhandeling van het administratieve proces, urenverantwoording, facturatie en betaling;</li> <li>• Het sluiten van een Nadere overeenkomst met de Tijdelijke medewerker;</li> <li>• Managementrapportage;</li> <li>• Accountmanagement.</li> </ul>
7.	Opdrachtnemer evalueert middels een periodiek onderzoek de kwaliteit van de inhoudelijke opdrachten.
8.	Aanbestedende Dienst beslist of en welke Kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek. Aanbestedende Dienst geeft dit door aan Opdrachtnemer. Bij het eerste gesprek tussen Kandidaat en Aanbestedende Dienst mogen geen vertegenwoordigers (accountmanagers) van Opdrachtnemer of haar Toeleveranciers aanwezig zijn. Indien de Kandidaten naar het oordeel van Aanbestedende Dienst niet voldoen, zet Opdrachtnemer de Aanvraag opnieuw uit.
9.	Opdrachtnemer plant het selectiegesprek voor de geselecteerde Kandidaten in, op basis van de beschikbaarheid van de Aanbestedende Dienst.

10.	Opdrachtnemer garandeert dat de geselecteerde/aangeboden Kandidaat of Kandidaten hun werkzaamheden bij de Aanbestedende Dienst kunnen aanvangen op de werkdag (datum), welke is bepaald in de Aanvraag door de Aanbestedende Dienst, tenzij de Aanbestedende Dienst expliciet akkoord zijn gegaan met een andere aanvangsdatum welke opgenomen is in de Nadere overeenkomst.
11.	Opdrachtnemer gedraagt zich als goed werkgever, die altijd de bepalingen zoals opgenomen in de geldende cao (voor zover het de inlenersbeloning betreft) volgt en die goed werkgeverschap nastreeft. Te denken valt onder andere aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een “bewezen positie” in de inhuurmarkt voor externe medewerkers;</li> <li>• Afdragen van premies voor ingehuurde medewerkers;</li> <li>• Fair play met betrekking tot de inzet van - en samenwerking met - toeleveranciers.</li> </ul>
12.	Opdrachtnemer stimuleert actief dat Toeleveranciers geen contact opnemen met de Aanbestedende Dienst, tenzij Aanbestedende Dienst dit wenst.
13.	Opdrachtnemer koppelt gemotiveerde afwijzingen en gunning naar Toeleveranciers terug.
14.	Opdrachtnemer zal de Tijdelijke medewerker op de hoogte stellen van alle voor de functie noodzakelijke bedrijfsinformatie van de Aanbestedende Dienst. Het verstrekken van gemeentelijke faciliteiten (o.a. pas, bedrijfskleding) doet de Aanbestedende Dienst.
15.	Alle communicatie met Toeleveranciers met betrekking tot financiële en contractuele zaken geschiedt door Opdrachtnemer.

#### Eisen ten aanzien van wet- en regelgeving

16.	Opdrachtnemer is verplicht alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving correct en tijdig na te leven. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, sociale zekerheidswetgeving, de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en in wetgeving opgenomen normen zoals de Inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid, evenals de naleving van toepasselijke collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's), waaronder de CAO ABU.
17.	Opdrachtnemer zal de Aanbestedende Dienst binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving maximaal vrijwaren voor de risico's die verbonden zijn aan de inhuur. Hierbij moet tenminste worden gedacht aan fiscale, aanbesteding technische- en arbeidsrechtelijke risico's en eventuele andere risico's die voortvloeien uit relevante wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer zal de Aanbestedende Dienst wijzen op de risico's waar de Opdrachtnemer op basis van wet- en regelgeving niet voor kan vrijwaren.
18.	Opdrachtnemer is verplicht minimaal de hiernavolgende activiteiten tijdig, juist en volledig uit te voeren ten behoeve van de Dienstverlening met betrekking tot zzp met inachtneming van de daaruit voortvloeiende verplichtingen ten aanzien van de wet DBA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ondernemerstoets;</li> <li>• De arbeidsrelatietoets (toetsing op -geen- arbeidsovereenkomst/loondienstverband);</li> <li>• Periodiek terugkerende toetsing op punt a en b;</li> <li>• Afsluiten van een overeenkomst van opdracht met de zzp'er uitsluitend op basis van de door de Belastingdienst goedgekeurde Modelovereenkomst tussenkomst;</li> <li>• Voortdurend (inhoudelijk en deugdelijk) controleren, registreren en archiveren van uitgevoerde toetsen, documenten en uitkomsten.</li> </ul>
19.	Aanbestedende Dienst onthoudt zich van acties en/of verklaringen die de onafhankelijkheidspositie van zzp'er zouden kunnen schaden dan wel ondermijnen. Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor het leveren van de juiste en actuele informatie aan Opdrachtnemer ten behoeve van het opstellen van een

	opdrachtbeschrijving en uitvoering van de genoemde onderzoeken (toetsen) door Opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade (waaronder mede wordt verstaan kosten, sancties en eventuele boetes) die Aanbestedende Dienst lijdt doordat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van hetgeen is bepaald in eis 17 tot en met 19, niet tijdig dan wel niet volledig dan wel niet correct nakomt.

#### Eisen ten aanzien van de Aanvraag

21.	De aanvragen en verlengingen voor Tijdelijke medewerkers worden via het Facilitair managementinformatiesysteem (FMIS) Planon uitgezet bij de Opdrachtnemer. Toegang tot dit systeem wordt verleend door Aanbestedende Dienst middels een link en autorisatie via een emailaccount.
22.	Per Aanvraag wordt (indien van toepassing) vooraf de juiste salarisschaal (van Aanbestedende Dienst) bepaald voor de functie dan wel werkzaamheden.
23.	Opdrachtnemer hanteert een vast template voor het aanbieden van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie via het inhuurbeheersysteem aangeboden in PDF-format bij Aanbestedende Dienst.
24.	Opdrachtnemer zorgt voor een eerste reactie op een Aanvraag binnen 24 uur na de Aanvraag. De eerste reactie bestaat uit het doorspreken van de Aanvraag en de geschatte en gewenste responsetijden.
25.	Opdrachtnemer draagt zorg voor integriteit, gelijkheid, non-discriminatie en transparantie bij het uitzetten van de aanvragen.

#### Eisen ten aanzien van contractbeheer

26.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal minimaal eenmaal per kwartaal een evaluatieoverleg plaats vinden. Tijdens de evaluatie komen minimaal de volgende punten aan de orde: kwaliteit van de dienstverlening, de gestelde KPI's, kwaliteit van de geleverde rapportages en geïdentificeerde risico's. In geval van calamiteiten vindt direct overleg plaats.
27.	<p>Aanbestedende Dienst wil sturen op de dienstverlening door middel van vooraf gestelde KPI's. Aanbestedende Dienst stellen de volgende KPI's vast:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Reactietermijn</u>: Binnen 24 uur na Aanvraag een eerste reactie conform het gestelde in Eis 15 (98% is correct).</li> <li>2. <u>Responstijd</u>: Aanvraag dient binnen een termijn van 5 werkdagen te worden ingevuld met één of meerdere matchende kandida(a)t(en), tegen een marktconform tarief. Onder ingevuld wordt verstaan dat de matchende kandida(a)t(en) passend wordt bevonden door de Aanbestedende Dienst en conform de termijn in de Aanvraag kan starten.</li> <li>3. <u>Voorzieningspercentage</u>: Minimaal 95% van de Aanvragen dient voorzien te zijn met een Tijdelijke medewerker.</li> <li>4. <u>Afhandeling contract service</u>: 100% binnen 2 werkweken, mits Toeleverancier is gecontracteerd.</li> <li>5. <u>Compliance dossier Tijdelijke medewerkers</u>: 100%</li> </ol> <p>Indien niet wordt voldaan aan 1 of meerdere KPI's levert Opdrachtnemer binnen 2 maanden een door de Aanbestedende Dienst goedgekeurd verbeterplan aan waarin concrete maatregelen en een verbetertermijn van 3 maanden zijn opgenomen. De overeenkomst kan door de Aanbestedende Dienst met onmiddellijke ingang zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder tot enige vorm van compensatie en/of schadevergoeding gehouden te zijn, alsmede met behoud van schadevergoedingsverplichtingen aan de zijde van de Aanbestedende Dienst, geheel of gedeeltelijk per aangetekende brief worden beëindigd indien:</p>

	<p>a. Opdrachtnemer twee maanden na opdracht tot verbetering van de dienstverlening op basis van een verbeterplan niet heeft voldaan aan de gemaakte afspraken in dat verbeterplan;</p> <p>b. Opdrachtnemer binnen drie weken het verbeterplan niet wijzigt in lijn met het verzoek tot wijziging van de Aanbestedende Dienst;</p> <p>c. Opdrachtnemer de doelen en resultaten zoals opgenomen in het verbeterplan niet realiseert.</p>
--	---

#### Eisen ten aanzien van een inhuurbeheersysteem

28.	Opdrachtnemer zorgt namens Aanbestedende Dienst op een professionele wijze voor een adequate uitvoering van de inhuurprocessen en zet hiervoor het inhuurbeheersysteem in.
29.	De Opdrachtnemer biedt een inhuurbeheersysteem aan voor het beheer van en de communicatie met Toeleveranciers en zzp'ers waar Opdrachtnemer mee werkt.
30.	Opdrachtnemer biedt een urenregistratieportaal aan waarin de Tijdelijke medewerker zijn/haar uren registreert.
31.	Opdrachtnemer faciliteert via de urenregistratieportaal tevens het digitaal accorderen van de geregistreerde uren door de inhurende manager/medewerker van Aanbestedende Dienst.
32.	Opdrachtnemer is verplicht de Aanbestedende Dienst toegang te verlenen tot haar urenregistratiesysteem, opdat de Aanbestedende Dienst facturen kan controleren.

#### Eisen ten aanzien van de screening en onboarding van leveranciers

33.	Opdrachtnemer zorgt voor het beheer van contracten met Toeleveranciers.
34.	Opdrachtnemer sluit contracten met Toeleveranciers af op basis van de met de Aanbestedende Dienst overeengekomen voorwaarden.
35.	Opdrachtnemer onderhandelt met Toeleveranciers over de voorwaarden en het opslagtarief
36.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een goede zakelijke/contractuele relaties met Toeleveranciers.

#### Eisen ten aanzien van de opdracht en contracteren

37.	Opdrachtnemer stelt de Nadere overeenkomst op welke ter goedkeuring aan de Aanbestedende Dienst wordt voorgelegd. De Opdracht start zodra de Aanbestedende Dienst de Nadere overeenkomst (digitaal) heeft goedgekeurd.
38.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opvragen en vastleggen in de systemen van alle benodigde documenten van zowel Toeleveranciers als Tijdelijke medewerkers, zoals Verklaring Omtrent Gedrag, geheimhoudingsverklaring ( <b>bijlage J</b> ) en verklaring betalingsgedrag van de Belastingdienst. Op verzoek van Aanbestedende Dienst verstrekt Opdrachtnemer een recente rapportage waaruit de aanwezigheid van deze documenten aan Aanbestedende Dienst kan worden aangetoond.
39.	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst en toepasselijke Opdrachten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een Tijdelijke medewerker zal opleggen.
40.	Opdrachtnemer controleert voor aanvang van de werkzaamheden de identiteit van iedere Tijdelijke medewerker op basis van een geldig identiteitsbewijs en legt de uitkomsten van deze controle vast met inachtneming van geldende wet- en regelgeving.
41.	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het tijdig uitvoeren van activiteiten zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van

	Opdrachten, het aanleveren van documenten, et cetera. Opdrachtnemer attendeert medewerkers van Aanbestedende Dienst hierop en heeft een inspanningsverplichting om het tijdig uitvoeren van bovengenoemde activiteiten te bewerkstelligen.
42.	Een overeenkomst kan door Aanbestedende Dienst tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Aanbestedende dienst de geleverde prestaties van een Tijdelijke medewerker (nadat een periode tot herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, danwel om zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is te dezen in ieder geval sprake wanneer de Tijdelijke medewerker grove schuld of nalatigheid kan worden verweten. Deze opzegging dient te worden bevestigd door Opdrachtnemer.
43.	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging in geval van afwezigheid van Tijdelijke medewerker, met uitzondering van ZZP'ers.
44.	Uiterlijk 2 maanden voor de geplande einddatum van de Nadere overeenkomst attendeert Opdrachtnemer de Aanbestedende Dienst omtrent het feit dat de overeengekomen periode ten einde loopt. Indien een Tijdelijke medewerker langer benodigd is dan de vooraf overeengekomen periode zal de Aanbestedende Dienst dit uiterlijk 1 maand voor het einde van de Nadere overeenkomst bij Opdrachtnemer aangeven.
45.	Aanbestedende Dienst kan met inachtneming van de wettelijke aanzegtermijn de Nadere overeenkomst beëindigen.
46.	Indien de opdracht, door de Tijdelijke medewerker of Aanbestedende Dienst, eerder wordt beëindigd dan de vooraf overeengekomen periode, geeft de Opdrachtnemer dit door via het FMIS Planon.

#### Eisen ten aanzien van de Facturatie

47.	Handreiking facturatie ( <b>bijlage G</b> ) is van toepassing. Facturatie vindt per vier (4) weken plaats van Opdrachtnemer naar de Aanbestedende Dienst middels een (1) digitale factuur per medewerker, per opdracht. Op deze facturen dienen ten minste te worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• naam Tijdelijke medewerker;</li> <li>• door de Aanbestedende Dienst verstrekte inkooporder;</li> <li>• weeknummers;</li> <li>• aantal gewerkte uren;</li> <li>• uurtarief.</li> </ul>
48.	Alle facturen van Opdrachtnemer dienen via e-facturen (Peppol) ingediend te worden bij de Aanbestedende Dienst.
49.	Opdrachtnemer stuurt de Aanbestedende Dienst facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie conform eis 47 en voldoet aan de eisen die de wet op de omzetbelasting daaraan stelt.
50.	Opdrachtnemer stuurt Aanbestedende Dienst ook een factuur als er in een week geen facturabele uren worden gewerkt (bijvoorbeeld bij vakantie). Tijdelijke medewerker dient daarvoor een declaratie met 0-uren in.
51.	Tijdelijke medewerkers kunnen geen uren indienen als voorgaande weken niet gesloten zijn.
52.	Opdrachtnemer stuurt actief op het tijdig declareren van gewerkte uren. Aanbestedende Dienst ontvangt na afloop van het kwartaal een overzicht van uren die nog openstaan in het inhuurbeheersysteem, inclusief de reden dat deze nog niet verwerkt zijn.
53.	Jaarlijks in september worden afspraken gemaakt tussen Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer over de financiële afsluiting van het kalenderjaar.

54.	Correcties over uren en andere kosten van afgesloten kalenderjaren worden niet meer in behandeling genomen.
-----	---

#### Eisen ten aanzien van het Dossier

55.	Opdrachtnemer maakt voor elke Aanvraag in het FMIS een digitaal dossier aan en houdt dit te allen tijde actueel, compleet en juist. Het digitale dossier is beschikbaar voor Aanbestedende Dienst.
56.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaren van alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Tijdelijke medewerkers die bij Aanbestedende Dienst werkzaam zijn in een deugdelijk ingericht dossier. Alle documenten en gegevens worden conform de vigerende wet- en regelgeving opgeslagen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van deze documenten.
57.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige, correcte en volledige dossiervorming. Deze dossiervorming betreft het verkrijgen, opslaan en beheren van alle documenten en gegevens ten aanzien van Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers. De dossiervorming vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer tenzij documenten en/of gegevens wettelijk gezien (ook) in het bezit van Aanbestedende Dienst dienen te zijn. Documenten en gegevens die wettelijk gezien in het bezit van Aanbestedende Dienst dienen te zijn, worden tijdig, volledig en deugdelijk door Opdrachtnemer aan Aanbestedende Dienst overhandigd dan wel digitaal verzonden. Opdrachtnemer controleert alle gegevens en documenten van Tijdelijke medewerkers en Toeleveranciers op juistheid voordat deze worden aangeboden aan Aanbestedende Dienst.
58.	Opdrachtnemer is verplicht: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. alle openbare (belasting)autoriteiten toegang te verlenen tot zijn administratie en in dat verband volledig mee te werken aan audits en inspecties;</li> <li>2. de kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit het naleven van haar verplichtingen op grond van deze eis voor zijn rekening te nemen;</li> <li>3. ten aanzien van alle Toeleveranciers/ZZP'ers alle verplichtingen volledig af te dwingen die Opdrachtnemer contractueel of anderszins inzet ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst;</li> <li>4. de uitvoering van de verplichtingen als bij punt 3 beschreven actief te controleren.</li> </ol>
59.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Aanbestedende Dienst op elk gewenst moment kan (laten) controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer.
60.	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken en waar nodig de benodigde informatie te verstrekken, om eventuele claims van Toeleveranciers, Tijdelijke medewerker en/of boetes van de Inspectie SZW, af te wenden, dan wel tot een minimum te beperken.

#### Eisen ten aanzien van de Managementrapportages

61.	Opdrachtnemer zorgt voor continue beschikbaarheid van actuele en volledige managementinformatie voor de Aanbestedende Dienst, zodat transparantie, structuur en overzicht in het proces van inhuur komt. Deze informatie moet minimaal inzicht geven in kosten, aantallen inhuur, looptijden van inhuurovereenkomsten en eventueel door voortschrijdend inzicht gewenste aanvullende informatie. Deze informatie wordt kosteloos verstrekt door Opdrachtnemer.
62.	Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal, kosteloos, voor een volledige rapportage waarmee door Aanbestedende Dienst vastgesteld kan worden wat de contract compliance is. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gestelde KPI's;</li> <li>• Verbeterplan voor niet behaalde KPI's;</li> <li>• Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;</li> <li>• Voortgang verbetervoorstellen;</li> <li>• Informatie met betrekking tot het proces;</li> <li>• datum ontvangst betalingen van de Aanbestedende Dienst.</li> </ul>
63.	<p>Opdrachtnemer levert, kosteloos per kwartaal een rapportage met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en namen van Tijdelijke medewerkers/Toeleveranciers;</li> <li>• Aantal Tijdelijke medewerkers per functiegroep;</li> <li>• Aantal uren afgelopen periode (per eenheid/team);</li> <li>• Omzet afgelopen periode organisatie breed;</li> <li>• Omzet afgelopen periode per eenheid/team;</li> <li>• Spend per medewerker én (indien van toepassing) verdeeld over meerdere activiteiten/ kostenplaatsen waar de medewerker voor werkt;</li> <li>• Trends en ontwikkelingen uit de markt.</li> </ul>
64.	Indien noodzakelijk zullen rapportages door Opdrachtnemer, met het oog op de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

#### **Eisen ten aanzien van de kwaliteit en aanwezigheid op locatie Opdrachtnemer**

65.	Opdrachtnemer is iedere werkdag tussen 08.30 uur – en 17.00 uur bereikbaar per email en telefoon.
66.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden op een adequate manier en tijdig beantwoord (binnen 2 werkdagen) en afgehandeld door Opdrachtnemer.
67.	Opdrachtnemer zet voldoende eigen personeel in teneinde de overeengekomen Dienstverlening correct, tijdig/vlot en volledig te leveren. Opdrachtnemer zet hiervoor voldoende capaciteit in, ook op locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is minimaal 1 vaste dag per week op locatie van Opdrachtnemer. Aanbestedende Dienst stelt hiervoor voldoende (flexibele) werkplekken beschikbaar inclusief wifiverbinding.
68.	Opdrachtnemer heeft twee aanspreekpunten voor de Aanbestedende Dienst gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer stelt hiertoe twee vaste contactpersonen voor de uitvoering met plaatsvervangers die contacten onderhouden met de Aanbestedende Dienst. De contactpersonen van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. Indien hij/zij ziek is of wanneer de Aanbestedende Dienst het verzoekt, dient hij/zij direct vervangen te worden (vervangbaar te zijn).
69.	Opdrachtnemer kent of zal zich inspannen om de cultuur, processen en procedures van de Aanbestedende Dienst te leren kennen. De Opdrachtnemer bouwt een relatie op met de stakeholders en is een volwaardig sparringpartner, adviseur en expert op het gebied van de inhuurmarkt en op het gebied van rechtmatigheid hieromtrent.
70.	Opdrachtnemer ondersteunt, faciliteert en adviseert proactief over ontwikkelingen in de markt zoals: wijzigingen in wetgeving, trends, nieuwe inhuurmogelijkheden, het continu verbeteren van de (inhuur)processen en het verbeteren van de toegang tot de markt. Daarnaast adviseert Opdrachtnemer over tarieven, afkoopsommen en mogelijkheden om op termijn de externe inhuur vast in dienst te nemen.
71.	Opdrachtnemer garandeert dat het eigen personeel betrokken bij de werkzaamheden van/bij Aanbestedende Dienst, ook in geval van vervanging, te allen tijde de benodigde (markt)kennis heeft zodat juridische, arbeidsrechtelijke, zzp, procesmatige en beleidsmatige vraagstukken, snel en adequaat beoordeeld en beantwoord worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en kwaliteit van het eigen personeel.

72.	Eigen personeel van Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de aanvang van werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen ( <b>bijlage J</b> ). Het eigen personeel dient over een Verklaring omtrent Gedrag te beschikken. Opdrachtnemer bewaart deze en overhandigt een kopie aan de aangewezen contactpersoon bij Aanbestedende dienst.
-----	--

#### Eisen ten aanzien van Privacy en gegevens

73.	De Tijdelijke medewerker dient zich te houden aan de geldende voorschriften en regels bij de Aanbestedende Dienst ten aanzien van omgangsvormen, informatiebeveiliging, integriteit en bescherming van privacy.
74.	Opdrachtnemer past functiescheiding toe in het inhuurbeheersysteem en voor eigen processen en processen van de Aanbestedende Dienst en voorkomt conflicterende security incidenten. Inbreuken op de privacy worden zo spoedig mogelijk en tenminste op de dag van ontdekking aan de Privacy Officer of, bij afwezigheid bij de Functionaris Gegevensbescherming en het eenheidsmanager dienstverlening gemeld. Bij de melding wordt in ieder geval toelichting gegeven op welke wijze het incident of de inbreuk heeft plaatsgevonden en welke gegevens (mogelijk) zijn aangetast. Op verzoek van de Aanbestedende Dienst worden relevante logs beschikbaar gesteld.

#### Eisen ten aanzien van Prijs

75.	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de aanbestedingsdocumenten en Overeenkomst dienen verdisconteerd te zijn in de MSP-Opslagen.
76.	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de MSP-Opslagen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Dienstverlening, conform de bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten en Overeenkomst, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
77.	Opdrachtgever betaalt alleen daadwerkelijk gewerkte en gepresteerde uren van de Externe Inhuurmedewerkers. Andere uren worden niet vergoed. Overwerk en meer dan 36 gewerkte/gepresteerde uren is/zijn alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Budgethouder. Goedkeuring van de geboekte uren betekent tevens goedkeuring van het overwerk en uren meer dan 36.
78.	Tijdens de looptijd van de Nadere Overeenkomst, inclusief verlengingen, mag Opdrachtnemer het Inhuurtarief per uur en/of MSP-Opslag niet verhogen tenzij dit expliciet schriftelijk anders overeengekomen is met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon. Prijsverhogingen worden niet/nooit met terugwerkende kracht verrekend tenzij schriftelijk anders bepaald en overeengekomen met de door Opdrachtgever aangewezen bevoegde contactpersoon.
79.	Indien een ingehuurde ZZP'er via een Toeleverancier ingezet wordt bij de Aanbestedende Dienst, vervalt de kickback- of bemiddelingsvergoeding voor de Toeleverancier na een periode van één jaar.
80.	Opdrachtnemer berekent de Opslag per uur zoals overeengekomen in de Prijzenblad. Het door Toeleverancier/zzp aangeboden uurtarief geldt als het uurtarief waar bovenop de Opslag komt. Tezamen vormt dit het Inhuurtarief per uur zoals Opdrachtnemer in rekening brengt bij Opdrachtgever. Aanvullende en andere kosten worden door Opdrachtgever niet vergoed. Indien Opdrachtnemer van deze afspraak wenst af te wijken en aanvullende/andere kosten in rekening wenst te brengen, dient dit vooraf expliciet schriftelijk overeengekomen te worden.

#### Eisen ten aanzien van de implementatie en uitstroombperiode

81.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan de Aanbestedende Dienst.
-----	--

82.	De Aanbestedende Dienst zal, na de berichtgeving van het besluit t.a.v. de gunning van de Raamovereenkomst, overgaan tot de implementatie van de Raamovereenkomst. Alle lopende Nadere overeenkomsten, nieuwe inhuur en alle verlengingen worden vervolgens overgenomen door de Opdrachtnemer.
83.	Opdrachtnemer stelt een handboek op voor de Aanbestedende Dienst. In dit handboek staan minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In hoofdlijnen de afspraken uit de raamovereenkomst;</li> <li>• Werkwijze;</li> <li>• NAW-gegevens van de contactpersoon;</li> <li>• Tarieven;</li> <li>• Aanvullende dienstverlening;</li> </ul> Opdrachtnemer dient het handboek actueel en up-to-date te houden.
84.	Als onderdeel van de Aanbesteding stellen Partijen een uitstrooiplan op welke betrekking heeft op het bepalen van de relatie tussen Partijen nadat de raamovereenkomst is beëindigd.
85.	Op verzoek van Aanbestedende Dienst draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst de dienst op geleidelijke, volledige en correcte wijze over aan Aanbestedende Dienst of aan een door Aanbestedende Dienst aan te wijzen derde gedurende de "uitstrooperperiode". Het behoud van continuïteit van de dienst staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Aanbestedende Dienst die is verkregen in het kader van de dienstverlening.
86.	Gedurende de uitstrooperperiode, ook nadat de raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van de raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.
87.	Opdrachtnemer verzorgt de uitstroom als onderdeel van dienstverlening. Kosten hiervoor worden niet separaat vergoed door Aanbestedende Dienst tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met de contactpersoon van Aanbestedende Dienst. In het geval van een uitstroom als gevolg van de ontbinding van de raamovereenkomst door Aanbestedende Dienst zullen in geen geval kosten worden vergoed.
88.	Gegevens en documenten moeten voor Aanbestedende Dienst beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én daarna volgens de wettelijke bewaartermijnen. Bij beëindiging van de raamovereenkomst, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle relevante documenten en gegevens in het kader van de raamovereenkomst worden overgedragen aan Aanbestedende Dienst of aan een derde partij, aangewezen door Aanbestedende Dienst.
89.	Na overdracht van data en documenten aan Aanbestedende Dienst, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Aanbestedende Dienst heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer.